



**OPTIMALISASI UI/UX WEBSITE LATTERIA GELATO
DENGAN METODE DESIGN THINKING
(Studi Kasus : Latteria Gelato)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Shanata Najwa

41821110010

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



**OPTIMALISASI UI/UX WEBSITE LATTERIA GELATO
DENGAN METODE DESIGN THINKING
(Studi Kasus : Latteria Gelato)**

**Shanata Najwa
41821110010**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SALAH SATU SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA KOMPUTER**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shanata Najwa
NIM : 41821110010
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : OPTIMALISASI UI/UX WEBSITE
LATTERIA GELATO DENGAN METODE DESIGN THINKING (Studi Kasus : Latteria Gelato)

Menyatakan bahwa Laporan Aplikatif/Tugas Akhir/Jurnal/Media Ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 28 Juli 2025

Yang menyatakan,



(Shanata Najwa)

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa (1) : Shanata Najwa
NIM : (41821110010)
Judul Tugas Akhir : OPTIMALISASI UI/UX WEBSITE LATTERIA
GELATO DENGAN METODE DESIGN
THINKING (Studi Kasus : Latteria Gelato)

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 29-07-2025

Menyetujui,

Pembimbing : Misni, S.Kom, M.Kom ()
NIDN : 0413046802
Ketua Penguji : Lukman Hakim, ST, M.Kom ()
NIDN : 0327107701
Penguji 1 : Misbahul Fajri, Dr. M.TI ()
NIDN : 0306077203
Penguji 2 : Ifan Prihandi, S.Kom, M.Kom ()
NIDN : 0313098901

Mengetahui,


Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I.
Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Wawan Gunawan, S.Kom, MT., M.Kom.
Ka.Prodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Penulis berterima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kemampuan-Nya untuk menyelesaikan tugas Metodologi Penelitian Teknologi Informasi ini. Penulis menyadari bahwa banyak orang dapat membantu, membantu, dan mendukung tugas akhir ini. Akibatnya, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Bambang Jokonowo, S.Si, MTI selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.
3. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Misni, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan kesabaran yang telah Bapak berikan selama proses penyusunan penelitian ini. Nasihat dan ilmu yang Bapak sampaikan menjadi bekal berharga bagi saya,
4. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Alvin Tanudjaya, selaku CEO Latteria Gelato, yang selama ini dengan penuh ketulusan telah menjadi pendukung biaya pendidikan bagi perkuliahan saya. Dukungan Bapak bukan hanya membantu kelancaran studi saya, tetapi juga menjadi sumber semangat dan inspirasi untuk terus berjuang meraih cita-cita.
5. Dengan penuh rasa hormat dan cinta, saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua saya tercinta, Bapak Diky Setiawan dan Ibu Denik Wahyuni. Terima kasih atas kasih sayang, doa yang tak pernah putus, dukungan tanpa batas, dan pengorbanan yang tulus selama ini. Segala yang telah Bapak dan Ibu berikan menjadi sumber semangat terbesar bagi saya untuk terus belajar dan berjuang demi masa depan yang lebih baik.
6. Saya mengucapkan terima kasih yang penuh kasih sayang kepada adik perempuan saya tercinta, Shakirana Kaila Orange, yang selalu memberikan keceriaan, semangat, dan doa dalam setiap langkah saya. Kehadiranmu menjadi sumber motivasi dan pengingat bahwa perjuangan ini juga untuk kebahagiaan keluarga kita.
7. Saya juga menyampaikan terima kasih kepada sahabat seperjuangan saya, Assya Dwinanda dan Nabila Putri, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan

kebersamaan selama menempuh perkuliahan ini. Kehadiran dan bantuan kalian menjadi bagian berharga dalam setiap langkah perjalanan studi saya.

8. Saya ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada teman baik saya, Muhammad Rakan Sonata, yang hadir sebagai teman berharga di semester akhir perkuliahan saya. Terima kasih atas kebaikan hati, dukungan, dan bantuan yang telah kamu berikan di tengah padatnya tugas dan persiapan akhir studi ini. Kehadiranmu telah membuat masa-masa penuh tekanan ini terasa lebih ringan dan menyenangkan, serta menjadi bagian indah dari perjalanan akademik saya.
9. Dengan rasa syukur dan persahabatan yang mendalam, saya mengucapkan terima kasih kepada sahabat terbaik saya, Aditya Abdullah, yang telah menemani setiap langkah perjalanan kuliah saya hingga semester akhir. Terima kasih atas tawa, dukungan, nasihat, dan kebersamaan yang tak ternilai harganya. Kehadiranmu tidak hanya membuat masa kuliah ini lebih ringan, tetapi juga menjadikannya penuh cerita indah yang akan selalu saya kenang.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini akan membantu pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang desain UI/UX dan penerapan Design Thinking. Selain itu, penulis terbuka untuk kritik dan saran yang bermanfaat yang dapat membantu memperbaiki pekerjaan penelitian ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 11, Agustus 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shanata Najwa
NIM : 41821110010
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : OPTIMALISASI UI/UX WEBSITE
LATTERIA GELATO DENGAN METODE DESIGN THINKING (Studi Kasus : Latteria Gelato)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Juli 2025

Yang menyatakan,



(Shanata Najwa)

ABSTRAK

Nama : Shanata Najwa
NIM : 41821110010
Prodi : Sistem Informasi
Pembimbing TA : Misni, S.Kom, M.Kom
Judul : Optimalisasi UI/UX website latteria gelato
Dengan metode design thinking (Studi Kasus : Latteria Gelato)

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah memengaruhi perilaku konsumen dalam mengakses layanan online, termasuk di sektor e-commerce makanan dan minuman. Latteria Gelato, yang menyasar konsumen dari kalangan milenial dan Gen Z, menghadapi tantangan terkait rendahnya keterlibatan pengguna dan navigasi website yang kurang efisien. Hal ini berpotensi menghambat tingkat konversi penjualan secara online.

Penelitian ini bertujuan untuk memanfaatkan metode Design Thinking guna mencapai tujuan penelitian, yaitu untuk merancang ulang UI/UX situs Latteria Gelato. Penelitian ini berfokus pada memahami kebutuhan pengguna, mengembangkan ide kreatif, dan melakukan pengujian prototipe yang efektif. Saran penelitian ini saya mengadopsi metode kualitatif melalui pelaksanaan survei dan wawancara mendalam dengan pengguna. Empatize, define, ideate, prototype, dan test adalah lima tahap utama dalam proses desain.

Hasil dari penelitian saya ini diharapkan dapat menghasilkan desain UI/UX yang mudah digunakan, menarik, dan fungsional. Desain ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna, keterlibatan, dan tingkat konversi penjualan di situs web Latteria Gelato.

Kata kunci: UI/UX, Design Thinking, E-commerce, Pengalaman Pengguna, Website Latteria Gelato

ABSTRACT

Name : Shanata Najwa
Student Number : 41821110010
Major : Information System
Counsellor : Misni, S.Kom, M.Kom
Title : UI/UX optimization of Latteria Gelato website using design thinking method (Case Study: Latteria Gelato)

The rapid development of digital technology has influenced consumer behavior in accessing online services, including in the food and beverage e-commerce sector. Latteria Gelato, which targets millennial and Gen Z consumers, faces challenges related to low user engagement and inefficient website navigation. This has the potential to hinder online sales conversion rates.

The main goal of this study is to rethink the Latteria Gelato website's (UI/UX) using the Design Thinking methodology. Understanding user demands, coming up with original concepts, and carrying out efficient prototype testing are the main objectives of this study. This study employs qualitative methodologies using user surveys and in-depth interviews. The five primary steps in the design process are define, ideate, prototype, test, and empathize.

The study aims to produce a UI/UX design that is both functional and visually appealing, while being user-friendly. It is expected that this design will enhance the overall user experience, engagement, and sales conversion rates on the Latteria Gelato website.

Keywords: UI/UX, Design Thinking, E-commerce, User Experience, Latteria Gelato Website

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABLE	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.4.1 Data	3
1.4.2 Metode Penelitian.....	3
1.4.3 Hasil.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teori/Konsep Terkait	6
2.1.1 Metode Design Thinking.....	6
2.1.2 Pengalaman Pengguna (User Experience)	8
2.1.3 System Usability Score.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Analisis Literature Review.....	17
2.3.1 Keunggulan Penelitian Sebelumnya.....	17
2.3.2 Kekurangan dalam Penelitian yang Ada	18
2.3.3 Ide/Gagasan Penelitian Berdasarkan Analisis Literatur	19

BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Deskripsi Sumber Data	20
3.2 Teknik Pengumpulan Data	21
3.2.1 Wawancara	21
3.2.2 Observasi Langsung	21
3.2.3 Survei.....	21
3.3 Diagram Alur Penelitian.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Penerapan Metode Design Thingking	24
4.1.1 Emphatize	24
4.1.2 Define	25
4.1.3 Ideate	33
4.1.4 Prototype	45
4.2 Perhitungan SUS Score	59
4.2.1 Hasil Perhitungan Sebelum Proses Redesain	59
4.2.2 Hasil Perhitungan SUS Score Setelah Redesain	63
4.2.3 Analisis Perbandingan.....	64
4.3 Analisis Optimalisasi UX.....	64
4.3.1 Analisa Optimalisasi UX dengan Bizagi.....	65
4.3.2 Perbandingan Sebelum dan Sesudah Redesain	75
4.3.3 Evaluasi Berdasarkan Feedback Pengguna	75
4.3.4 Dampak terhadap Pengalaman Pengguna	76
BAB V Kesimpulan.....	77
5.1 Kesimpulan	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABLE

Tabel 2.1. 1 Tabel SUS Score.....	10
Tabel 4. 1 Emphaty Map	25
Tabel 4. 2 Hasil Perhitungan SUS Score Sebelum Redesain	59
Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan SUS Score Sesudah Redesain	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 1 Design Thinking	6
Gambar 2.1 2 System Usability Score	10
Gambar 3. 1 Survei	21
Gambar 3. 2 Diagram Alur Penelitian	22
Gambar 4.2 1 tampilan desain yang kurang menarik dan belum mencerminkan brand .	27
Gambar 4.2 2 tampilan yang website yang belum intuitif.....	28
Gambar 4.2 3 Marketing Website Flow	29
Gambar 4.2 4 Style Guide	29
Gambar 4.2 5 hasil redesain untuk perbaikan tampilan yang lebih aestetik dan modern	35
Gambar 4.2 6 hasil redesain untuk perbaikan website memiliki navigasi yang lebih baik	35
Gambar 4.2 7 tampilan website yang sudah menunjukkan desain yang responsif pada mobile	36
Gambar 4.2 8 tampilan website yang sudah halaman menampilkan varian rasa produk	37
Gambar 4.2 9 tampilan website yang sudah halaman menampilkan varian rasa produk yang sudah dikategorikan	38
Gambar 4.2 10 tampilan website yang sudah ada memiliki tampilan fitur CTA	38
Gambar 4.2 11 tampilan website yang sudah memiliki hasil testimoni pelanggan.....	38
Gambar 4.2 12 tampilan website yang sudah memiliki form untuk menghubungi perusahaan	39
Gambar 4.2 13 Affinity Diagram	40
Gambar 4.2 14 Prioritization Idea	41
Gambar 4.2 15 User Flow Halaman Our Products	42
Gambar 4.2 16 User Flow Halaman Outlet	42
Gambar 4.2 17 User Flow Halaman Our Flavours.....	43
Gambar 4.2 18 User Flow Halaman Contact Us	44
Gambar 4.2 19 User Flow Halaman Order now	44
Gambar 4.2 20 Wireframe Halaman Home	46
Gambar 4.2 21 Wireframe Halaman About Us	47
Gambar 4.2 22 Wireframe Halaman Our Flavour	48
Gambar 4.2 23 Wireframe Halaman Our Products	49
Gambar 4.2 24 Wireframe Halaman Outlets	50
Gambar 4.2 25 Wireframe Halaman Contact Us	51
Gambar 4.2 26 Halaman Utama	52
Gambar 4.2 27 Halaman About Us	53
Gambar 4.2 28 Halaman Our Products	54
Gambar 4.2 29 Halaman Our Flavour	55
Gambar 4.2 30 Halaman Outlets	56
Gambar 4.2 31 Halaman Contact Us	57
Gambar 4.2 32 Halaman Outlet	58
 Gambar 4.3 1 Hasil Proses membuka halaman “Our Flavours” sebelum proses Redesain	 65
Gambar 4.3 2 Hasil Proses membuka halaman “Our Store” sebelum proses Redesain menjadi halaman outlet.....	66
Gambar 4.3 3 Hasil Proses membuka halaman “Our Store” sebelum proses Redesain menjadi halaman outlet.....	67

Gambar 4.3 4 hasil melakukan test untuk membuka halaman “Our Flavours”	69
Gambar 4.3 5 Hasil melakukan test untuk membuka halaman “Our Products”	70
Gambar 4.3 6 Hasil melakukan test untuk membuka halaman “About Us”	71
Gambar 4.3 7 Hasil melakukan test untuk membuka halaman “Outlet”	72
Gambar 4.3 8 Hasil melakukan test untuk membuka halaman “Contact Us” dan mengisi Form.....	73
Gambar 4.3 9 Hasil melakukan test untuk membuka halaman “Order Now” dan melakukan pembelian	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu asistensi Bimbingan	80
Lampiran 2 CV	81
Lampiran 3 Sertifikat BNSP	82
Lampiran 4 Transkrip Wawancara (Simulasi).....	83
Lampiran 5 Surat Pernyataan HAKI	85
Lampiran 6 Pernyataan Similarity Check.....	87

